

最实用的中小餐馆经营管理必备工具书
解决餐饮业经营中的实际难题

第一次开餐馆 就赚钱

谢世忠 编著

中小餐馆经营管理大全

餐饮业的资深专家，浓缩20多年的成功经验，从开餐馆筹备、餐馆的经营与管理、菜单制作、成本控制、消费心理等多方面进行最务实的分析与讲解，手把手帮您开一家真正能够赚钱的餐馆。

开餐馆
最权威的
必备工具书



中国纺织出版社

第一次开餐馆 就赚钱

中小餐馆经营管理大全



谢志忠 编著

中国纺织出版社

内 容 提 要

本书介绍了开餐馆必备的基本管理知识,包括开餐馆前的各种准备,餐馆的布局设计,确定菜品的风味特色,菜单的选配与设计,给顾客最好的服务,开餐馆的经营要领,无孔不入的宣传攻势,如何迎合顾客的消费心理,全方位的管理策略,定价原则与成本控制,制定餐饮的连锁计划。……为您开餐馆创业提供了一本必备的手边工具书。

图书在版编目(CIP)数据

第一次开餐馆就赚钱:中小餐馆经营管理大全/谢世忠编著.

—北京:中国纺织出版社,2004.9

ISBN 7-5064-3077-0/F·0480

I. 第… II. 谢… III. 餐厅-经济管理 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 084396 号

策划编辑:曹炳楠

责任编辑:曹炳楠

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

电话:010—64160816 传真:010—64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:Faxing@ c-textilep.com

华北石油廊坊华星印刷厂印刷

各地新华书店经销

2004年11月第一版第一次印刷

开本:787×1096 1/16 印张:21

字数:400千字 印数:1—10000 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换



前 言

民以食为天，餐饮业也因此号称“百业之首”。无论是白手起家的创业者，还是有投资新项目的成功者，开一家餐馆都是一个风险小利润高的项目。

再赚钱的行业也会有赔钱的企业。开餐馆容易，开一家赚钱的餐馆就不容易了，第一次开餐馆就赚钱则更不简单了。

在生意经中，餐饮业是最典型的“勤行”。所谓“勤行”是指赚钱靠的就是一个“勤”字：赚钱的老板要心勤、眼勤、手勤和腿勤，最重要的是要脑勤；赚钱的餐馆绝对是全员都勤。勤就是特色，勤就是服务，勤就是赚钱。

本书针对第一次开餐馆的朋友，从开餐馆筹备、餐馆的经营与管理、菜单制作、成本控制、消费心理等多方面进行最务实的分析与讲解，是餐饮业的资深专家，浓缩 20 多年的成功经验，手把手帮您开一家真正能够赚钱的餐馆。

开卷有益，更重要的是活学活用。衷心祝愿您：第一次开餐馆就赚钱！



目 录

第一章

开餐馆前的各种准备

“好的开始是成功的一半”，周密的计划和准备工作是成功的最基本条件。

如果你真正决定要开一家餐馆，尤其是想开一家赚钱的餐馆，那么无论你选择哪一种档次哪一种形式，都必须认真做好开店前的准备工作。

第一节	餐馆开业前的各种筹备工作	(3)
第二节	如何聘用餐馆的各级员工	(12)
第三节	餐馆经营的各种采购工作	(17)
第四节	开餐馆须办理的相关手续	(20)

第二章

餐馆的布局设计

店面的装修与布局至关重要，顾客对你的第一印象就在这张“脸”上了！过分张扬适得其反，突

第一次开餐馆就赚钱

出个性适度为宜。整体与局部统筹兼顾，将经营理念融入风格设计。向顾客呈上你的第一张名片！

第一节	餐馆的店面选择	(29)
第二节	餐馆的店面装修	(34)
第三节	餐馆的各种设备配置	(42)

第三章

确定菜品的风味特色

客人会不会常常光顾你的餐馆会有很多因素，但是，菜肴是否可口，却是最关键、最根本的因素。客人来餐馆，主要还是冲着味美、特色鲜明的菜肴而来的。所以，厨房以及厨房里的烹饪这一环节就显得格外重要，你需要详细了解这一环节的工作。

第一节	厨房组织形式	(49)
第二节	厨房管理	(50)
第三节	中国主要菜系构成及风味特色	(55)
第四节	中餐常用烹饪原料知识	(60)
第五节	初加工技术	(69)
第六节	烹调前的原料处理	(73)
第七节	烹调技巧	(79)





第四章

菜单的选配与设计

客人来到一家餐馆，首先要得到的重要信息，就是能从这家餐馆里吃到些什么，而这项重要的工作，是由菜单“这位第一推销员”来完成的。作为经营者，要将自己能提供的不同口味的食品，经过科学巧妙的组合，排列于纸张上，供客人们从中选择。你要让你的菜单出“彩”，你的菜单应该是每轮每换的！

第一节	菜单及其重要性	(91)
第二节	菜单的种类	(94)
第三节	菜单设计的依据	(98)
第四节	如何设计菜单	(103)
第五节	菜单的制作	(105)
第六节	有关菜单的一些附加问题	(109)

第五章

给顾客最好的服务

餐馆因属服务业，其最基本的特征无疑是服务，即向所有的顾客提供最优质的服务。服务质量的优劣，是决定餐馆能否赚钱的关键。

如今已经有越来越多的餐馆经营者认识到了服务质量的作用和地位，也很想在提高服务质量水平

第一次开餐馆就赚钱

上有所突破。本章会教你如何振动服务这双翅膀为自己的餐馆生财致富。

第一节	充分认识服务的重要性	(113)
第二节	餐饮服务基本技能	(115)
第三节	服务中微笑的价值	(124)
第四节	掌握各种服务技巧	(126)
第五节	服务中的语言艺术	(133)
第六节	多样化的服务方式	(135)
第七节	服务中的忌讳	(144)

第六章

开餐馆的经营要领

面对残酷的市场竞争，经营和管理两方面都不容忽视，经营是前进的动力。要想成功经营你的餐馆，灵活地向前发展，就要有科学的经营理念。方能在风云变幻的行业竞争中，立于不败之地。

第一节	餐馆经营理念	(151)
第二节	餐馆经营方式	(155)
第三节	影响餐馆经营的因素	(165)
第四节	餐馆经营思路	(171)
第五节	经营细则	(176)
第六节	经营策略	(184)





第七节 经营诀窍	(194)
----------------	-------

第七章

无孔不入的宣传攻势

“酒香不怕巷子深”的传统观念，已经不再适合市场竞争的规律法则！有实力，更要有魄力，懂宣传！选择合适的媒体，独具创意的广告形式，无孔不入的凌厉攻势，会让你的餐馆想不赚钱都很难！

第一节 服务员推销	(201)
第二节 餐饮推销活动	(204)
第三节 如何做餐馆广告	(212)

第八章

如何迎合顾客的消费心理

想要为顾客提供最好的服务，使顾客得到最大化满足，就必须首先知道顾客想要的是什么，然后投其所好，满足顾客的心理需要。我们把消费者的心理看成一个整体，然后化整为零，将其分为各个具体的心理需要，然后逐个击破，从而达到既满足顾客，也使自己获利的双赢局面。

第一次开餐馆就赚钱

- 第一节 迎战消费者的审美心理 (221)
- 第二节 学会与顾客沟通,有效解决冲突 (227)

第九章

全方位的管理策略

管理是支撑餐馆在竞争中立于不败的支柱,没有良好的管理,任何出色的餐馆都会陷入一片混乱。科学的管理会使你的餐馆经营蒸蒸日上,如虎添翼。本章我们将着重介绍管理。

- 第一节 餐饮管理精髓 (235)
- 第二节 管理者 (238)
- 第三节 成本管理 (248)
- 第四节 人员管理 (251)
- 第五节 餐饮卫生管理 (255)

第十章

定价原则与成本控制

“傻瓜会很快失去他的财富”!要想把你的事业做大,做强,开餐馆,就要把自己的小算盘打好。学会系统正确的理财方法,打理好自己手中的“小金库”。利润是资本经营的最终目标。要使你的整个





餐饮经营有足够大的利润空间，将初级的经营目标
状态升华到高级的盈利目标状态！

第一节	销售价格确定	(261)
第二节	餐饮成本控制	(266)
第三节	餐饮核算	(271)

第十一章

制定餐饮连锁计划

如今走在街头，随意一抬头，都可能会看到麦当劳那个硕大金黄的“M”标志。为什么这家外国连锁店可以如此深入广泛地占领中国餐饮市场的一席之地？

连锁经营是可以让你的生意更红火、更知名、更赚钱的经营方法。

第一节	连锁经营概述	(285)
第二节	餐饮连锁店的运作策划	(290)
第三节	餐饮连锁企业的 CIS 设计	(299)
第四节	餐饮连锁店的菜式与统一配送	(306)
第五节	餐饮连锁企业化管理	(310)
第六节	餐饮连锁店的特许加盟	(311)

第一章

开餐馆前的 各种准备

“好的开始是成功的一半”，周密的计划和准备工作是成功的最基本条件。

如果你真正决定要开一家餐馆，尤其是想开一家赚钱的餐馆，那么无论你选择哪一种档次哪一种形式，都必须认真做好开店前的准备工作。

第一次开餐馆就赚钱





第一节

餐馆开业前的各种筹备工作

“不打无准备之仗”，无论在战场还是在商海，这都是立于不败之地的一条真理。

俗话说，“隔行如隔山”，如果你对餐饮行业的知识一无所知的话，那么肯定会处处碰壁，所以你要熟悉餐饮业的各种知识，让一切都能在你的掌握之中。

心理上，你要对餐饮业的特点、风险、难度和发展有充分的认识。任何一项事业都不会是一帆风顺的，有时一起步就会遇到坎坎坷坷；有时已经走上正轨的生意也会遭遇不测风云。必须做好充分的准备，才能具备对抗困境的心理承受能力，使自己的企业逐步壮大，走向成功。

做好了心理准备，就请挽起袖子，大干一场吧！

（一）市场调研

随着市场经济的搞活，现代经济的飞速发展，市场营销被越来越广泛地应用于各个领域。如果想做好一个经营者，就必须学习并掌握这种营销、策划、调研的方法，这对你的经营是至关重要的。下面，我们介绍两种简单的调研方法：

①询问调查法：通过设计简单的问题，比如问卷的方式，对调查对象进行调查。

②观察调查法：主要是在不面向当事人的情况下，暗中对调查对象进行直接观察。

第一次开餐馆就赚钱

通过市场调研，可以尝试做一些最初的计划：估算开业日期、餐馆座位数、人均消费额，同时准备选择最佳餐饮店的位置。

学会了这些方法以后，我们就可以对许多相关联的因素进行深入细致的分析了。

1. 调查分析餐馆经营环境

要在某地开餐馆，必须对周围的大环境进行系统的观察与分析，这在后面我们将单独进行讲述。

2. 调查分析潜在的客源情况

对潜在的客源群体进行分析，有助于确定经营项目。潜在的客源情况主要包括：

- ①消费者希望你开什么样的餐馆？
- ②消费者希望你的餐馆经营什么？
- ③适合本地消费者的营业时间。
- ④本地消费者的消费水平如何？
- ⑤女士对餐馆服务的影响如何？
- ⑥少数民族分布情况及饮食特点。
- ⑦消费者对娱乐有何要求？

3. 调查分析竞争对手

要想做到“知己知彼，百战不殆”，必须对该地区方圆几公里内的大小餐饮店有一个全面的了解与分析，最好能掌握他们的价格设计与菜单设计。同时，你还需要调查有无其他正在形成或潜在的竞争对手。

(二) 开餐馆所需投入的资金

没有足够的资金，做任何生意都是空谈。资金是开办企业的物质基础，惟有资金雄厚，才可能充分考虑餐馆的经营模式和附加功





能，甚至从一开始就可以着手制定较为长远的经营战略，充分利用资金和时间，为经营打下坚实的基础。

那么开餐馆究竟需要准备多少资金呢？通常的做法是做一个详尽的预算，预算包括以下内容：

- ①店租：第一年需要支付的租金。
- ②设备和用品：开业时必须采购的设备和用品的金额。
- ③装修：开业前必须完成的室内外装修的费用。
- ④原料：至少够用三天至一周的可以保存的原料的金额。
- ⑤工资：至正常营业前需支付员工的若干月工资的总和。
- ⑥周转金：需当日采购的原料和应急购买物品的采购费。
- ⑦不可预见费：在正常预算之外的突发事件等引起的必须支付的应急金额。一般在前6项总和的5%~30%之间选取。

将以上几项进行合计，就可以大致计算出你所要准备的资金。而你准备的资金一定要比预算多一些。预算应尽可能详细。

这一切做好之后，还需要根据预算制定一个完整的投资计划，主要目的是要明确什么时间要花多少钱去做什么事。在投资计划中，每一项都和具体的时间相对应，有些时间会相互重叠，这也是为了避免在筹备期间浪费时间。

（三）了解现代餐饮市场的新取向

开餐馆、酒楼，要先了解市场和社会现状。

如今，随着都市的高度发展，由于人口过于集中而造成居住环境和生活质量的恶化，城市人口正急剧地向市郊发展，因此投资餐

第一次开餐馆就赚钱

馆可以考虑远离市区。

1. 目标市场的确定

评估餐馆的目标市场是最重要的一环。

如今的消费群是非常“感性”的，提供什么环境、以何种格调出现是最重要的，这是“合适”的感觉。

早期在广州黄花饭店后巷的榕树下，有个水饺兼热炒摊，两口子的经营方式很奇特，一直在树下以铁板遮风蔽雨，顾客也习惯于这种格调。后经多年的经营，因逐渐有了成效，便在旁边盖起了一栋四层楼，并且把小摊拆除迁入店内，然而顾客发现摊子不见了，无不掉头就走，最后只好结束小摊传奇的命运。

从上面的例子可以知道，确定你面对的目标市场，并想办法与之相适应，这个道理再明了不过了。即使你的餐馆再好，如果与你所面对的目标市场不相适应，那么一切都是枉然。

2. 家庭结构改变和休闲时间增多

现在我们就来一一分析餐饮市场的取向。

随着工作效率的提高，如电脑的广泛应用等，使劳动力大大节省。节省下来的时间多了，加上双休日，有了足够的消费时间，这也是越来越多的家庭出游野炊、下馆子的主要原因。

由于市区环境的恶化，消费大众对路边摊位的卫生已开始怀疑。只有大型夜市如四川的夜景小吃、北京华龙街、西安东新街夜市等才能得以生存，所以，不要轻易开小型夜市。

3. 投资餐馆要预先了解行业特性

有许多原本看来生意兴隆的餐馆，开业不久就关门大吉了，的确让人费解。其中主要原因是经营者缺乏专业知识和经营能力，花太多无谓的资本而无法回收，成本控制失当，造成营业额越高损失

